



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUANTAN SINGINGI



## SKRIPSI

*Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu (SI)*

Oleh :

**MARTILIA SARI PUSPA**  
NIM. 11775201229

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
1442 H/2021 M**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**NAMA** : MARTILIA SARI PUSPA  
**NIM** : 11775201229  
**JURUSAN** : ADMINISTRASI NEGARA  
**FAKULTAS** : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
**JUDUL SKRIPSI**: KUALITAS PELAYANAN PEMMBUATAN KARTU KELUARGA DIDINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

DISETUJUI OLEH  
 Dosen Pembimbing

**MASHURI, S.Ag, MA**  
 NIP. 19770721 201411 1 002

Mengetahui

**DEKAN**  
 Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

**KETUA PROGRAM STUDI**  
 Ilmu Administrasi Negara



**Dr. Hj. Mahyarni, S.E,MM**  
 NIP. 19700826 199903 2 001

**Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si**  
 NIP. 19781025 200604 1 002

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**NAMA** : MARTILIA SARI PUSPA  
**NIM** : 11775201229  
**PROGRAM STUDI** : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
**FAKULTAS** : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
**JUDUL SKRIPSI** : KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA DIDINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUANTAN SINGINGI  
**TANGGAL UJIAN** : SENIN 22 NOVEMBER 2021

Disetujui Oleh:

Ketua-Penguji

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si  
NIP. 197810252006041002

Mengetahui:

Penguji I

Rusdi, S.Sos, MA  
NIP. 197209062007101002

Penguji II

Ronv Java, S.Sos, M.Si  
NIK. 130717060





Lampiran Surat :  
 Nomor : Nomor 25/2021  
 Tanggal : 10 September 2021

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Martilia Sari Puspa.  
 NIM : 11775201229.  
 Tempat/Tgl. Lahir : Koto Baru 29 Maret 1997  
 Fakultas Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial.  
 Prodi : Ilmu Administrasi Negara.

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUAR-GA  
 DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KABUPATEN  
 KUALAH NEMAN

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 29-12-2021.  
 Yang membuat pernyataan



MARTILIA SARI PUSPA

NIM : 11775201229.

\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum wr. Wb*

Allhamdulillahi Robbil'alamin, puji syukurkehadirat ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KABUPATEN KUANTAN SINGINGI”**. Selanjutnya shalawat serta salam senantiasa sampaikan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang senantiasa dirindukan wajah dan syafaatnya dihari akhir kelak.

Penulisan Skripsi ini diperuntukkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata (S1) Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan Skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Namun banyak pihak yang mendorong dan memberikan motivasi bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Teristimewa kepada Kedua Orang Tua Ibunda dan Ayahanda tercinta beserta saudara penulis, terimakasih telah merawat, membesarkan, membimbingdan selalu memberikan semangat dengan penuh pengorbanan baik secara moril maupun materil dan selalu mendoakan penulis untuk dapat



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

menwujudkan cita-cita hingga menjadi seorang Sarjana. Sungguh mulia pengorbanan kedua orang tua, dengan penuh kesabaran, ketabahan, kasih sayang, do'a serta dukungan untuk keberhasilan penulis hingga saat ini. Do'a dan semangat dari orang tercinta adalah salah satu alasan terkuat dalam penyelesaian Skripsi ini.

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati dan penuh dengan rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kedua Orang tua Ayahanda Azrul zaman dan Ibunda Marlianti yang telah membesarkanku , Mendidik , Membimbing serta memberikan cinta dan kasih sayangnya dengan penuh kesabaran .
2. Terimah kasih Kepada Adik adik ku Ranti dan Abdil serta seluruh Keluarga besar yang selalu memberikan semangat dan doanya kepada penulis sehingga dapat melaksanakan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar .
3. Bapak Prof . Dr Khairunnas Rajab M.Ag Selaku Rektor Universitas Islam Sultan syarif kasim Riau
4. Ibuk Dr . Hj Mahyarni SE,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu sosial Universitas Islam negri sultan syarif kasim Riau.
5. Wakil Dekan I Bapak Kamarudin S.sos . Msi
6. Ketua program studi Ilmu administrasi negara Bapak Khairunsyah purba S.sos .MSi
7. Sekretaris jurusan program studi Ilmu administrasi neagar Bapak Mashuri S.Ag Ma
8. Dosen Pembimbing, Bapak Mashuri S.Ag .MA
9. Penasihat Akademik, Bapak Mashuri S.Ag .MA





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

10. Segenap dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
11. Seluruh Civitas Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan dukungan moril kepada penulis.
12. Seluruh Civitas Akademik Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang juga telah memberikan dukungan moril kepada penulis.
13. Sahabat-sahabat dan teman-teman seperjuangan dan sepenanggungan Administrasi Negara yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan semangat sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini.

Semoga semua motivasi, semangat, do"aa serta bantuan yang telah diberikan mendapatkan imbalan dari ALLAH SWT. Penulis berharap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat. Amin amin yarobal alamin.

Pekanbaru, 31 Agustus 2021

Penulis

MARTILIA SARI PUSPA  
NIM : 11775201229

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

OLEH:

**MARTILIA SARI PUSPA**  
NIM : 11775201229

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Kemudian tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. dan untuk mengetahui apa saja faktor penghambat proses pembuatan Kartu Keluarga. Jenis penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data dengan cara kuesioner, observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis data kuantitatif yaitu metode analisis data yang mengelompokkan dan menyeleksi data yang diperoleh dari penelitian di lapangan menurut kualitas dan kebenarannya. Kemudian dihubungkan dengan teori-teori, asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang diperoleh jawaban atas permasalahan yang dirumuskan. Dengan metode ini peneliti memaparkan dan menguraikan kata-kata yang didapat, dimana selanjutnya penulis menganalisa dan menginterpretasikan data dan dihubungkan dengan teori kemudian mengambil kesimpulan dan saran. faktor penghambat yang paling utama dalam proses pembuatan Kartu keluarga adalah jaringan. Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang peneliti lakukan maka dapat diambil kesimpulan. Dan hal yang paling utama faktor penghambatnya adalah dikarenakan oleh jaringan. Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi berada pada rentang 30%-39% dengan persentase 39%, yang berarti Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi tergolong kepada kategori "Cukup Setuju".

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Pembuatan Kartu Keluarga.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
 <b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
 <b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Konsep Pelayanan .....	10
2.1.1 Pelayanan Publik.....	10
2.1.2 Undang-undang Nomor 5 Tahun 2009 .....	11
2.1.3 Jenis Pelayanan Publik.....	13
2.1.4 Standar Pelayanan Publik.....	16
2.1.5 Kualitas Pelayanan .....	20
2.2 Administrasi Kependudukan.....	25
2.3 Penerbitan Kartu Keluarga .....	27
2.4 Prosedur Pelayanan Kartu Keluarga .....	31
2.5 Penelitian Terdahulu .....	32
2.6 Pandangan Islam Tentang Pelayanan.....	36
2.7 Konsep Operasional Penelitian .....	38
2.8 Kerangka Pemikiran.....	38
 <b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	40
3.2 Jenis Penelitian.....	40
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	41

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.4 Populasi dan Sampel .....	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.6 Metode Analisis .....	46
<b>BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Kuantan Singingi.....	48
4.1.1 Letak Geografis Kabupaten Kuantan Singingi .....	48
4.1.2 Penduduk Kabupaten Kuantan Singingi .....	50
4.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi .....	50
4.2.1 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi .....	52
4.2.2 Tujuan dan Sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.....	53
4.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi .....	55
<b>BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1 Analisis Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Responden .....	67
5.2.1 <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	68
5.2.2 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	72
5.2.3 <i>Assuranceness</i> (Jaminan).....	76
5.2.4 <i>Empathy</i> (Empati) .....	79
5.2.5 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) .....	83
5.2 Faktor Penghambat Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Responden.....	88
<b>BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan .....	89
6.2 Saran.....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	92
<b>DOKUMENTASI .....</b>	95

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

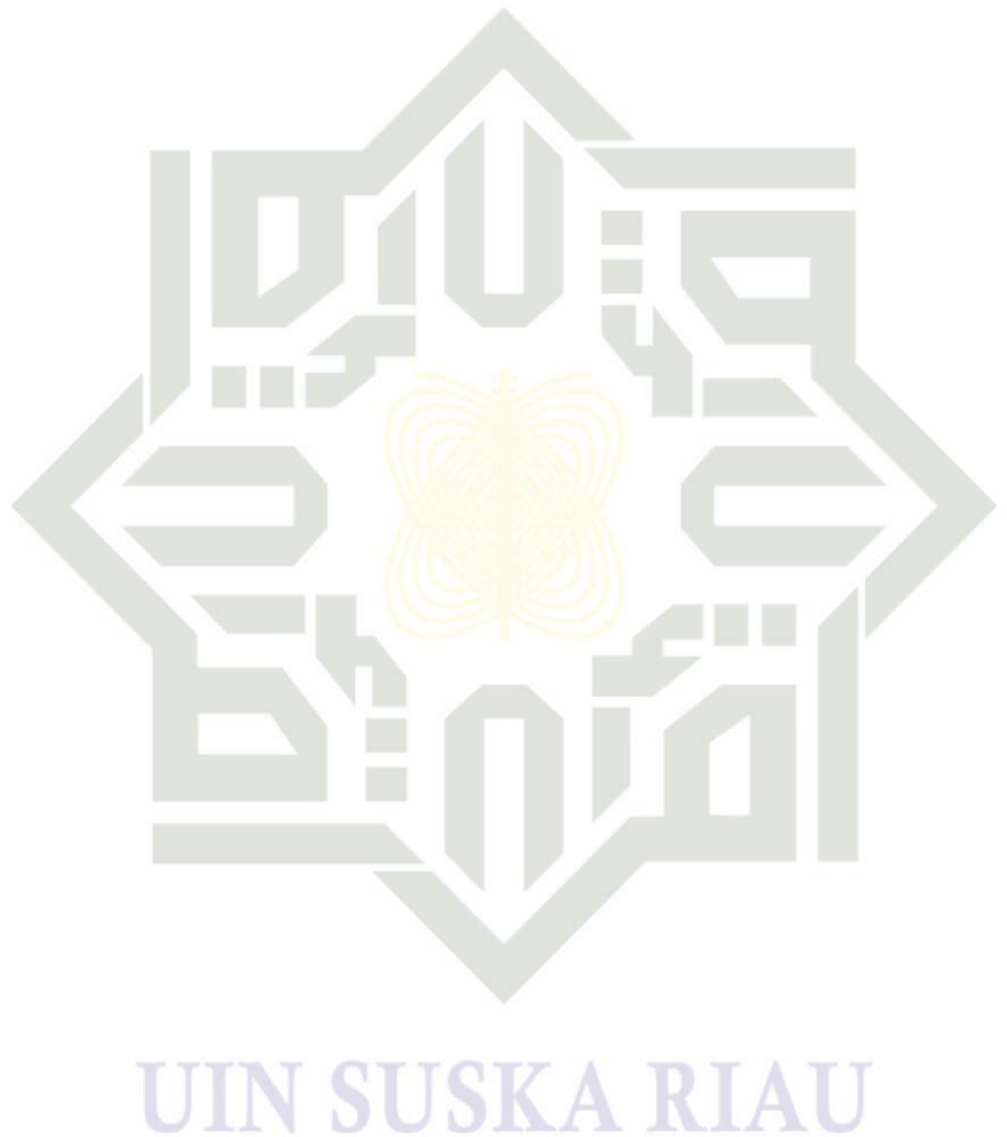
Tabel		Hal
1.1	Jumlah Penduduk Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2019-2021.....	3
1.2	Alat-Alat Penerbitan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2021.....	4
1.3	Jumlah Pegawai dan Tenaga Honor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.....	5
2.1	Konsep Operasional.....	38
3.1	Populasi dan Sampel.....	43
5.1	Distribusi Tanggapan Responden Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Terhadap Indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	69
5.2	Distribusi Tanggapan Responden Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Terhadap Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	73
5.3	Distribusi Tanggapan Responden Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Terhadap Indikator <i>Assurancess</i> (Jaminan).....	77
5.4	Distribusi Tanggapan Responden Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Terhadap Indikator <i>Empathy</i> (Empati).....	80
5.5	Distribusi Tanggapan Responden Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Terhadap	



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

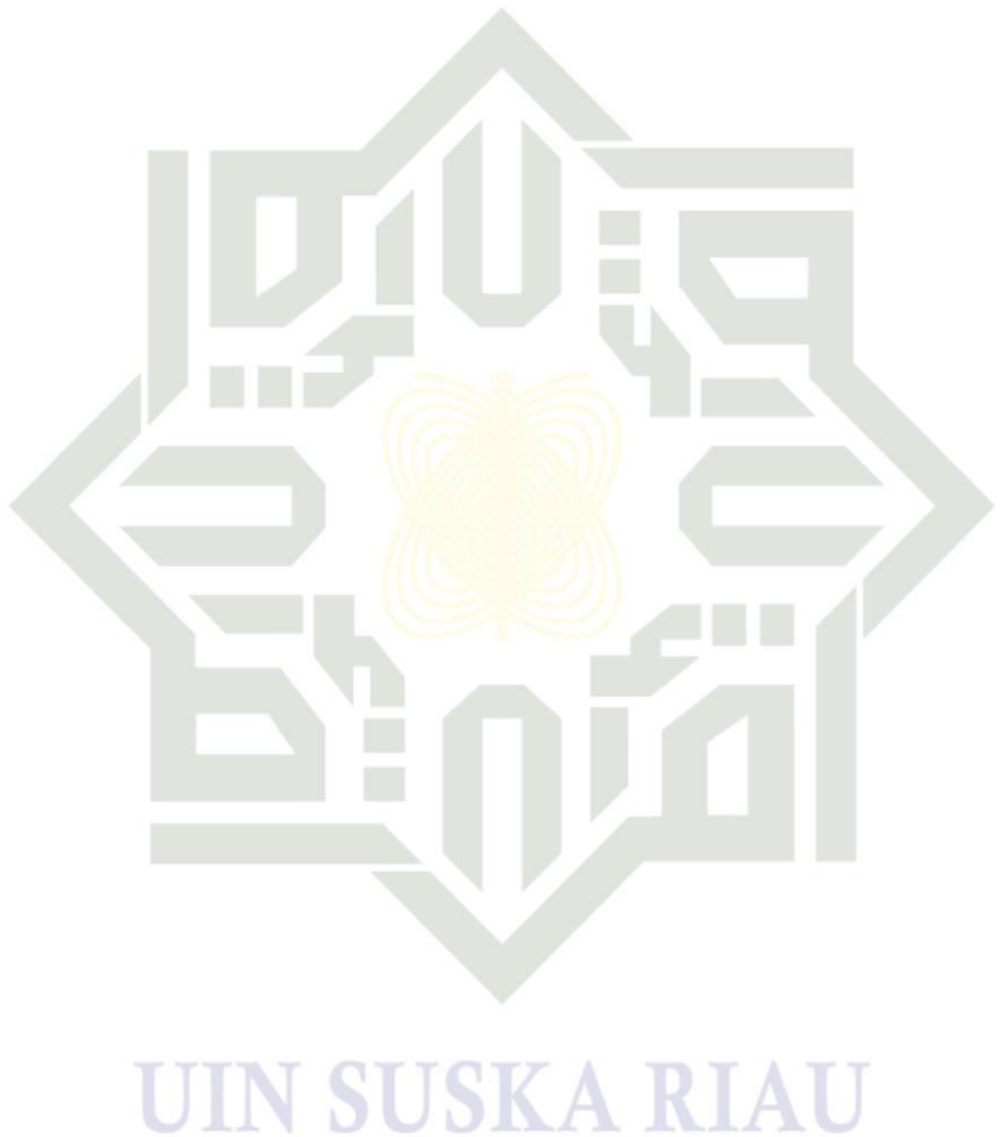
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Indikator <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	84
Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.....	87



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
2.1 Kerangka Pemikiran .....	39



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat, mulai dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan dibidang administrasi, barang dan jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pada hakekatnya perbaikan sistem dan prosedur pelayanan publik yang menuju pelayanan publik yang prima yang diberikan oleh aparatur/birokrat kepada masyarakat sebaiknya dilakukan dengan penuh perhatian sehingga diharapkan akan menimbulkan pandangan positif baik dari kalangan pelanggan, maupun aparatur yang memberikan pelayanan. Oleh karena itu dalam pelaksanaan pelayanan publik harus dilaksanakan dan berjalan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adapun yang menjadi prinsip-prinsip dalam pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a) Kesederhanaan
- b) Kejelasan dan Kepastian
- c) Kepastian Waktu
- d) Akurasi
- e) Keamanan
- f) Tanggung Jawab



- g) Kelengkapan Sarana dan Prasarana
- h) Kemudahan Akses
- i) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
- j) Kenyamanan

Salah satu pelayanan terhadap masyarakat adalah pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan tanggung jawab pemerintah Kota/Kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga Negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Satu perubahan besar yang dilakukan melalui Kartu Keluarga (KK) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada *database* kependudukan nasional.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, bahwa Nomor Kartu Keluarga yang ada di Kartu Keluarga akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat Atas Hak Tanah dan penerbitan identitas lainnya.

Kelancaran pelaksanaan tugas dalam pelayanan publik sangat bergantung pada kinerja pegawai sipil dan honor yang berada pada suatu instansi dan penilaian kinerja pada dasarnya merupakan kunci utama dalam mengembangkan suatu perusahaan atau instansi pemerintah secara efektif dan efisien karena adanya

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kebijakan atau program yang lebih baik atau sumber daya manusia yang ada di dalam instansi didalam pemerintah tersebut.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik memiliki prinsip pelayanan publik yaitu : Kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudian akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan dan kenyamanan.

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, setiap hari jam kerja para pegawai honorer memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat yang mempunyai keperluan untuk membuat Kartu Keluarga (KK). Setiap harinya para pegawai melayani masyarakat lebih dari 150 Kepala Keluarga yang datang dari berbagai Kecamatan untuk melakukan pengurusan Kartu Keluarga (KK) yang harus dilengkapi baik itu untuk keperluan keluarga maupun untuk keperluan lainnya. Berikut adalah jumlah penduduk di Kabupaten Kuantan Singingi.

**Tabel 1.1** Jumlah Penduduk Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2019-2021

Tahun	Jumlah Penduduk	Jumlah Penerbitan Kartu Keluarga Baru	Jumlah Perbaikan Kartu Keluarga Yang Rusak
2019	324.334	6.252	590
2020	325.307	6.248	888
2021	328.855	14.300	946

(Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2021).

Berdasarkan data yang diperoleh tiga tahun terakhir, yaitu dari tahun 2019 sampai dengan 2021 angka kepemilikan Kartu Keluarga masih tergolong rendah. Pada tahun 2019 terdapat 6.252 blanko yang dikeluarkan untuk penerbitan

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Kartu Keluarga dan yang rusak 590 Kartu Keluarga yang rusak. Pada tahun 2020 terdapat 6248 dan yang rusak 888. Dan tahun 2021 terdapat 14.300 dan yang rusak 946 blanko. Kerusakan yang cukup fatal yaitu 946 Kartu Keluarga yang rusak, meskipun penambahan penerbitan Kartu Keluarga (KK) semakin meningkat. Kerusakan atau perubahan yang disebabkan oleh karena adanya perubahan data yang terjadi karena peristiwa kelahiran, kematian, perpindahan, dan lain lain serta juga pencetakan sehingga perlu adanya perbaikan atau pembuatan kartu keluarga (KK) yang baru.

Adapun sarana dan prasarana yang mendukung Kartu Keluarga adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.2** Kondisi Alat-Alat Penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2021

No	Nama Alat	Jumlah Alat	Jumlah Alat Yang Tidak Rusak	Jumlah Alat Yang Rusak
1.	Komputer	5	3	2
2.	Kamera	3	1	2
3.	Iris	3	1	2
4.	Signature Pad	2	1	1
5.	Printer	4	3	1

(Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2021).

Berdasarkan tabel 1.2 dapat kita lihat bahwa kondisi sarana dan prasarana dalam proses penerbitan Kartu Keluarga yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi tahun 2021, beberapa alat yang digunakan dalam penerbitan Kartu Keluarga salah satunya Komputer yang berjumlah 5 unit dengan kondisi 3 unit yang masih bagus dan 2 unit yang tidak bisa digunakan lagi (rusak), Kamera dengan jumlah 3 unit hanya 1 yang masih

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bagus dan yang 2 unit lagi rusak, iris dengan jumlah 3 unit dan 1 alat yang masih bagus dan yang 2 alat lagi rusak, Signature Pad dengan jumlah 2 unit dan hanya 1 yang bisa digunakan dan Printer dengan jumlah 4 unit dengan kondisi 3 unit bagus dan 1 unit lagi rusak.

Pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi saat ini tidak maksimal hal tersebut dapat dilihat saat jam kerja, ruang pelayanan dipadati oleh masyarakat sehingga tidak nyaman dilihat. Seorang masyarakat yang datang bernama Ramlan untuk mengurus KK dan Kuantan Mudik mengatakan bahwa pelayanan di Disdukcapil cukup baik, namun memang kurang maksimal karena menurutnya Disdukcapil merupakan Dinas tersibuk meskipun kurangnya pegawai yang melayani masyarakat. Tidak seimbang antara masyarakat yang datang dengan pegawai yang ada. Berikut jumlah pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

**Tabel 1.3** Jumlah Pegawai dan Tenaga Honor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

Pegawai Negeri Sipil	Tenaga Harian Lepas	Jumlah
24	28	52

(Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2021).

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah Pegawai Negeri Sipil serta Tenaga Harian Lepas di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi masih sedikit. Sebagian Tenaga Harian Lepas ini berperan sebagai *office* yaitu pelayanan terdepan baik dalam melayani persyaratan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat, menerbitkan dokumen maupun dalam operator penerbitan dokumen serta percetakan dokumen. Hal ini dikarenakan banyaknya Tenaga Harian Lepas di Kabupaten Kuantan Singingi yang di rumahkan kembali pada tahun sebelumnya, hal ini disebabkan oleh kurangnya anggaran Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi sehingga tidak dapat membayar gaji honor tersebut.

Pada saat pembuatan Kartu Keluarga (KK) hanya memakan waktu 14 hari sesuai dengan SOP yang berlaku. Pada saat pelaksanaannya berbeda karena pada saat melakukan perekaman selalu terhambat oleh jaringan yang sering terganggu sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk proses pembuatan KK. Bagi masyarakat pemula yang belum memiliki KK biasanya setelah melakukan perekaman memerlukan waktu paling lama 2 sampai 3 hari untuk menunggu data yang sudah terkirim kepusat, setelah itu barulah bisa mendaftarkan untuk pengambilan KK. Proses pengambilan KK ini dilakukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi yang terletak di Kabupaten Kota dengan membawa persyaratan yang sudah tertulis.

Bukan hanya itu, sebagian pegawai masih belum disiplin pada saat jam kerja, sebagian pegawai pergi nongkrong ke kantin pergi makan pada saat jam kerja, apalagi yg laki laki sebagian pegawai. Sistem pelayanan pembuatan kartu keluarga yang masih manual, ruangan untuk pelayanan pembuatan Kartu Keluarga tidak memadai, sehingga masyarakat mengantri diluar menghilangkan keramaian. Masih terjadinya kelalaian dalam proses pembuatan kartu keluarga karena persyaratan terkadang tidak melengkapi sehingga pegawai menunda untuk memperbaiki kartu keluarga.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Masalah yang terjadi dengan melihat dengan luasnya wilayah Kabupaten Kuantan Singingi masih banyak masyarakat atau kepala keluarga di kecamatan yang terpencil yang belum memiliki kartu keluarga sebagai identitasnya. Dengan alasan dalam pembuatannya masih rumit dan berbelit dari satu meja ke meja yang lain. Sehingga mengurungkan niat kepala keluarga untuk tidak atau belum memiliki dan membuat kartu keluarga, terjadi pula akan kurang pahaman masyarakat terhadap persyaratan serta prosedur dalam pembuatan kartu keluarga, yang mana harus ada surat pengantar yang dilampirkan dari RT/RW setempat hingga ke kelurahan dengan mengisi berbagai formulir yang sediakan hingga berakhirnya dikecamatan yang melihat kelengkapan hingga data masuk ke dinas lalu di proses. Hal ini cukup memakan waktu yang dalam proses pembuatan kartu keluarga.

Perbedaan sikap pelayanan secara normatif dengan sikap pelayanan secara faktual yang dilakukan oleh aparat birokrasi terungkap dari banyaknya keluhan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa pada saat menerima pelayanan. Pengamatan yang dilakukan dilapangan menunjukkan adanya kecenderungan diskriminasi yang sangat mencolok dalam memberikan pelayanan. Realitas pelayanan menunjukkan bahwa aparat birokrasi dalam kenyataannya melakukan perbedaan pelayanan terhadap masyarakat pengguna jasa. Perbedaan pelayanan tersebut didasarkan atas beberapa hal, antara lain, karena faktor tinggi rendahnya status sosial ekonomi, kedekatan hubungan sosial dengan aparat, penampilan fisik pengguna jasa, etnik, afiliasi politik, afiliasi sosial kemasyarakatan, dan tingkat intelektualitas masyarakat.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Selain itu peneliti juga menemukan rendahnya kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, tidak adanya ketepatan waktu atas pelayanan yang dijanjikan hal ini peneliti melihat secara langsung. Kemudian peneliti juga mengamati bahwa pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi terdapat kurangnya Sumber Daya Manusia atau pegawai, dimana pegawai yang bertugas dalam memasukkan data Kartu Keluarga kedalam computer untuk proses lebih lanjutnya hanya berjumlah empat orang, jumlah ini dianggap minim karena tugas yang cukup banyak yaitu menerima permohonan Kartu Keluarga, melakukan pengoreksian dan menyusun dokumen yang dilampirkan dalam permohonan Kartu Keluarga serta melakukan pembukuan. Mereka juga bertugas memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai persyaratan Kartu Keluarga.

Dapat disimpulkan bahwa dari permasalahan diatas peneliti tertarik untuk meneliti pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam proses pembuatan KK. Hal ini meliputi langkah-langkah konkrit yang dilakukan dalam rangkaian penerapannya dan sejauh mana upaya tersebut mencapai tujuan yang diinginkan (efektif). Maka peneliti merumuskan judul ini dengan “**Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**”.

#### 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2. Apa saja faktor penghambat Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi?

**1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

**1.4 Manfaat Penelitian**

1. Memberikan pengetahuan bagi penulis sendiri untuk menambah wawasan yang lebih luas mengenai analisis Pembuatan Kartu Keluarga (KK).
2. Sebagai masukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK).
3. Bagi perguruan tinggi hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi civitas akademika.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Konsep Pelayanan

##### 2.1.1 Teori Pelayanan

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pada dasarnya setiap permasalahan pasti memiliki landasan teori pendukung atau penghubung untuk memperkuat masalah. Oleh sebab itu penulis akan menyajikan beberapa teori sehingga dapat membantu proses pemecahan masalah penelitian yang berhubungan langsung Dengan Pelayanan Publik.

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014: 5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Dalam pengertian lain, menurut Moenir (2015: 27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

Menurut Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan bahwa ” pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Harbani Pasalong (2011:128) pelayanan pada dasarnya dapat di definisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Philip Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

#### 2.1.2 Pelayanan Publik

Menurut Lijan Poltak S (2006:5), istilah publik berasal dari bahas Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata public sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak dan ramai. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum.

Sedangkan menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh AgusDwiyanto (2005:141) Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Sate Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Sumaryadi (2010:70-71) Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.

Menurut Mahmudi (2007:128) Mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menurut (sinambela 2014:5) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Moenir (2015:26) Bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminko, 2005:5).

Menurut Mahmoedin (2010:2) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Pelayanan publik harus dilihat dan karakteristik dan sifat dari pelayanan itu sendiri, bukan dari karakteristik lembaga penyelenggaranya atau sumber pembiayaannya semata. (Dwiyanto, 2017:18).

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

### 2.1.3 Jenis Pelayanan Publik

Menurut Ahmad Batinggi ada tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu:



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 1. Layanan dengan Lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan Informasi, dan bidangbidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memedukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat -syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

- a) Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya.
- b) Mampu memben,,kan penjelasan apa yang dipedukan, dengan lancar, singkat tetapl cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c) Bertingkah laku sopan dan ramah. Layanan dengan tulisan.

### 2. Layanan Melalui Tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu, berupa petunjuk Informasi yang ditujukan kepada orang-orang yang betkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/ penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaannya yaitu :

- a) Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan.
- b) Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas.

- c) Mamperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak.
- d) Menuntun orang ke arah yang tepat.

### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### 3. Layanan dengan Perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian dan ketrampilan. Dalam kenyataan sehari-sehari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012, secara garis besar ruang lingkup pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu :

##### 1. Pelayanan administratif

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

##### 2. Kelompok pelayanan barang

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis barang yang digunakan oleh publik.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

### 2.1.4 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, ebagaimana diatur dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Persyaratan;
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- c. Jangka waktu penyelesaian;
- d. Biaya/tarif;
- e. Produk pelayanan;
- f. Penanganan pengaduan, saran,dan masukan (Fanar, 2009: 56).

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak bisa dilepaskan dari standar pelayanannya. Standar inilah yang kemudian menjadi tolak ukur pelayanan yang berfungsi sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Pedoman ini akan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berfungsi sebagai acuan pelaksana dan pengguna pelayanan dalam memenuhi dan memperoleh hak serta kebutuhan dasarnya. Standar pelayanan juga diperlukan dalam upaya menilai efektivitas pelayanan dan mengukur kepuasan masyarakat saat mengakses pelayanan yang diselenggarakan penyelenggara. Penilaian itu, kemudian, bisa dijadikan landasan untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar penyelenggaraannya semakin berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan terukur. Ada beberapa komponen yang terkandung dalam standar pelayanan. Aneka komponen itu termaktub dalam Bab V UU 25/2009. Seluruh komponen tersebut wajib disusun, ditetapkan dan diterapkan sehingga diketahui oleh masyarakat luas yang mengakses pelayanan. Berikut ini komponen wajib standar pelayanan yang harus ada pada unit pelayanan publik:

#### 1. Persyaratan

Informasi ini harus jelas dan terang terpublikasi di hadapan pengguna pelayanan. Syarat yang ditentukan setiap penyelenggara pelayanan tentu berbeda pada setiap instansi dan setiap produk pelayanan. Hal yang perlu dipertimbangkan dalam menyusun persyaratan adalah efektivitas dan efisiensinya. Artinya, indikator ini tidak mempersulit pengguna layanan namun juga segaris dengan dasar hukum yang ada. Melalui cara ini, pengguna layanan memperoleh kejelasan, sementara penyelenggara layanan bisa meminimalisasi penjelasan verbal kepada penggunanya.

#### 2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Ini adalah salah satu indikator yang acapkali ditanyakan pengguna pelayanan. Sistem, Mekanisme dan Prosedur merupakan rangkaian proses

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan yang disusun secara jelas dan pasti, yang berbentuk sebuah bagandansecara tegas menggambarkan tata cara yang harus ditempuh pengguna untuk memperoleh layanan. Selain itu, Bagan Alur mesti sederhana, tidak berbelit, mudah dipahami, dan dilaksanakan. Sebaiknya disusun dalam bentuk flow chart yang dipampang di ruang layanan. Dengan pemenuhan unsur ini, pengguna pelayanan memperoleh kepastian dan kejelasan alur layanan.

#### 3. Jangka Waktu Layanan

Merupakan tenggat waktu pemberian layanan oleh penyelenggara layanan. Kepastian waktu, jelas menjadi hal penting yang perlu diketahui pengguna pelayanan. Melalui kejelasan waktu pelayanan, pengguna bisa senantiasa berada dalam kondisi tenang dalam menjalani setiap tahap layanan yang dilalui. Hindari adagium “kalau bisa diperlambat, kenapa harus dipercepat?” Sudah saatnya penyelenggara layanan memampang waktu layanan bagi pengguna layanan. Dengan cara itu, kepastian dan kejelasan layanan masyarakat bisa terjamin.

#### 4. Biaya/Tarif

Ketidakjelasan informasi biaya kerap kali menimbulkan masalah. Pengguna acap kali dihadapkan pada kebingungan pada jumlah Rupiah yang harus mereka keluarkan. Artinya, untuk mencegah potensi terjadinya pungutan tidak resmi, penyelenggara negara wajib memampang besaran biaya/tarif yang harus dikeluarkan penerima layanan publik. Bahkan, untuk layanan yang diberikan secara cuma-cuma, penyelenggara wajib

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memampang kata “GRATIS” di unit pelayanannya. Dengan begini, kejelasan bisa tercipta dan potensi penyimpangan dalam rupa pungutan liar (pungli) bisa dihindari.

## 5. Produk Pelayanan

Apa guna aneka layanan yang bermanfaat bila pengguna tidak tahu produk layanan yang tersedia? Informasi mengenai produk pelayanan perlu diketahui pengguna. Penyelenggara wajib mempublikasikan aneka produk layanan yang ada. Melalui publikasi tersebut, pengguna bisa melihat seluruh produk pelayanan yang disediakan penyelenggara, sehingga kelangsungan pelaksanaan layanan publik yang berkualitas dapat tercipta dan senantiasa terjaga.

## 6. Sarana, Prasarana atau Fasilitas

Sebuah unit pelayanan yang berkualitas mesti ditopang dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai. Kondisi ini perlu tercipta agar pengguna mendapatkan rasa nyaman saat mengakses pelayanannya. Apa jadinya bila pengguna saling berebut tempat antri, misalnya? Untuk situasi ini, tentu saja sarana antri menjadi signifikan. Solusinya tentu saja dengan memberikan nomor antrian pada pengguna layanan yang datang terlebih dahulu. Itu hanya salah satu sarana yang mesti dipenuhi penyelenggara. Lainnya adalah ruang tunggu, tempat duduk, toilet, loket/meja pelayanan, dll.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### 7. Evaluasi Kinerja pelaksana (Umpan Balik Dari Pengguna Layanan)

Apa ukuran sebuah penyelenggaraan pelayanan publik yang baik? Salah satunya adalah penilaian dari pengguna layanan. Dari mereka, penyelenggara pelayanan akan memperoleh banyak asupan opsi peningkatan pelayanan. Cara mendapatkan penilaian tersebut, salah satunya, melalui penyediaan sarana penilaian layanan publik dari pengguna. Boleh jadi, sarana itu berupa kotak kepuasan pelanggan, kuesioner kepuasan pelanggan atau sarana digital dalam rupa layar sentuh. Poin pentingnya adalah masukan dari pengguna akan memperkaya opsi peningkatan layanan publik.

#### 2.1.5 Kualitas Pelayanan

Menurut Usmara (2008) kualitas pelayanan adalah suatu sikap dari hasil perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen. Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 2005), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Tjiptono & Chandra (2011 : 164), Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sateh Islamic University of Sultan Saarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Maka dari itu yang dimaksud kualitas adalah apabila beberapa faktor dapat memenuhi harapan konsumen seperti pernyataan tentang kualitas oleh Goetsh dan Davis dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 164), “Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan”.

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 180), kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. Sama seperti yang telah diungkapkan oleh Tjiptono (2011 : 157), kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2011 : 157), terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Dari beberapa pendapat, dapat di ambil garis besar bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi harapan

konsumen dengan memberikan pelayanan kepada konsumen pada saat berlangsung dan sesudah transaksi berlangsung.

Menurut Tjiptono (2012: 182-89), terdapat beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas layanan:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan

Setiap penyedia layanan diwajibkan untuk menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada konsumen. Beberapa faktor yang menjadi penilaian konsumen seperti keamanan transaksi (pembayaran menggunakan kartu kredit atau debit), keamanan, ketepatan waktu, dan lain-lain. Upaya ini dilakukan untuk membangun pandangan konsumen terhadap kualitas layanan yang telah diterima. Apabila terjadi kekurangan dalam beberapa faktor tersebut, perlu diperhatikan dan ditingkatkan. Sehingga akan terjadi penilaian yang lebih baik di mata pelanggan.

2. Mengelola ekspektasi pelanggan

Banyak perusahaan yang berusaha menarik perhatian pelanggan dengan berbagai cara sebagai salah satunya adalah melebihi-lebihkan janji sehingga itu menjadi ‘bumerang’ untuk perusahaan apabila tidak dapat memenuhi apa yang telah dijanjikan. Karena semakin banyak janji yang diberikan, semakin besar pula ekspektasi pelanggan. Ada baiknya untuk lebih bijak dalam memberikan ‘janji’ kepada pelanggan.

3. Mengelola bukti kualitas layanan

Pengelolaan ini bertujuan untuk memperkuat penilaian pelanggan selama dan sesudah layanan disampaikan. Berbeda dengan produk yang bersifat *tangible*, sedangkan layanan merupakan kinerja, maka pelanggan cenderung memperhatikan “seperti apa layanan yang akan diberikan” dan “seperti apa layanan yang telah diterima”. Sehingga dapat menciptakan persepsi tertentu terhadap penyedia layanan di mata konsumen.

4. Mendidik konsumen tentang layanan

Upaya mendidik layanan kepada konsumen bertujuan untuk mewujudkan proses penyampaian dan pengkonsumsian layanan secara efektif dan efisien. Pelanggan akan dapat mengambil keputusan pembelian secara lebih baik dan memahami perannya dalam proses penyampaian layanan.

5. Menumbuhkan budaya kualitas

Budaya kualitas dapat dikembangkan dalam sebuah perusahaan dengan diadakannya komitmen menyeluruh dari semua anggota organisasi dari yang teratas hingga terendah. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang berkenaan dalam peningkatan kualitas.

6. Menciptakan *automating quality*

Otomatisasi berpotensi mengatasi masalah dalam hal kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Namun dibutuhkan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

perhatian dalam aspek-aspek sentuhan manusia (*high touch*) dan elemen-elemen yang memerlukan otomatisasi (*high tech*). Keseimbangan antara kedua hal tersebut sangat dibutuhkan untuk menghasilkan kesuksesan penyampaian layanan secara efektif dan efisien. Contoh, internet banking, phone banking, dan sejenisnya.

#### 7. Menindaklanjuti layanan

Penindaklanjutan layanan diperlukan untuk memperbaiki aspek-aspek layanan yang kurang memuaskan dan mempertahankan yang sudah baik. Dalam rangka ini, perusahaan perlu melakukan survey terhadap sebagian atau seluruh konsumen mengenai layanan yang telah diterima. Sehingga perusahaan dapat mengetahui tingkat kualitas layanan perusahaan di mata konsumen.

#### 8. Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan

*Service quality information system* adalah sistem yang digunakan oleh perusahaan dengan cara melakukan riset data. Data dapat berupa hasil dari masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai perusahaan, pelanggan, dan pesaing. Bertujuan untuk memahami suara konsumen (*consumer's voice*) mengenai ekspektasi dan persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan perusahaan. Sehingga perusahaan dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan perusahaan berdasarkan sudut pandang konsumen.

Menurut Kotler dan Keller dalam Tjiptono (2016: 284) terdapat lima

indikator pokok kualitas layanan, yaitu:

1. *Tangibility*, Penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi.
2. *Reliability*, Merupakan kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.
3. *Responsiveness*, Kesiediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
4. *Assurance*, Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan.
5. *Empathy*, Kesiediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepadamasing-masing pelanggan

Menurut Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Berry, (dalam Fandy

Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011:198) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi layanan yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa ada suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan.
3. *Assurance* (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain :
  - a. *Communication* (komunikasi), yaitu secara terus menerus membiarkan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti disamping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan complain yang dilakukan oleh pelanggan.
  - b. *Credibility* (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
  - c. *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang akan diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.
  - d. *Competence* (kompetensi), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
  - e. *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan sopan santun yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
4. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengorganisasian yang nyaman bagi pelanggan.

5. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal perusahaan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pihak perusahaan.

Dari pengertian-pengertian yang dipaparkan oleh para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah pada dasarnya bersifat relative yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan persifikasinya, namun secara umum pengertian kualitas dapat didefenisikan sebagai fitur-fitur yang memiliki kesesuaian antara apa yang dirasakan pelanggan dengan apa yang diharapkan pelanggan.

## 2.2 Adminitrasi Kependudukan

Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. Data dan informasi yang dimaksud berhubungan dengan aktivitas organisasi, baik untuk kepentingan intern disebut ekstern. (Kamaruddin Sellang, 2016:17).

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan persertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta perdayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, yang merupakan penjabaran amanat Pasal 26 Ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945, bertujuan untuk mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan serta keabsahan dan kebenaran atas Dokumen Kependudukan yang diterbitkan. Dari sisi kepentingan Penduduk, Administrasi Kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan untuk semua masyarakat tanpa kecuali.

Fungsi Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut :

1. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang Administrasi Kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang professional.
2. Meningkatkan kesadaran Penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan.
3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting.
4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal.
5. Mendukung pembangunan sistem Administrasi Kependudukan.

Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertujuan untuk:

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen Penduduk untuk setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk.
2. Memberikan perlindungan status hak sipil Penduduk.
3. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.
4. Mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan secara nasional dan terpadu.
5. Menyediakan data Penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

### 2.3 Penerbitan Kartu Keluarga

Kartu keluarga merupakan catatan ontetik yang dibuat oleh pegawai catatan sipil selaku pejabat yang berwenang berupa catatan resmi tentang susunan pada satu keluarga yang diantaranya nama anggota keluarga, status, pekerjaan, tanggal kelahiran dan hubungan antara anggota keluarga yang ada didalamnya yang dilegalkan dengan memberikam tanda tangan dari pejabat yang berwenang dengan tujuan memperoleh status keluarga.

Pencatatan Kartu Keluarga penduduk WNI dimaksud dalam peraturan Presiden RI No. 25 tahun 2008 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) dan ayat (2) dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Izin Tinggal Tetap bagi Orang Asing;
2. Fotokopi atau menunjukkan Kutipan Akta Nikah/Kutipan Akta Perkawinan;
3. Surat Keterangan Pindah/Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia; atau
4. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana bagi Warga Negara Indonesia yang 35 tahun atau lebih yang pindah dari luar negeri karena pindah.

Ada pula Perubahan KK karena penambahan anggota keluarga dalam KK bagi penduduk yang mengalami kelahiran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) dan ayat (2) dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:

1. KK lama; dan
2. Kutipan Akta Kelahiran

Kemudian dalam keluarga pastikan ada perubahan selain dari bertambahnya anggota, ada juga penambahan dari anggota keluarga dengan menumpang pada KK pada anggota keluarga tersebut. Perubahan KK karena penambahan anggota keluarga untuk menumpang ke dalam KK bagi penduduk

Warga Negara Indonesia dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:

1. KK lama;
2. KK yang akan ditumpang;
3. Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia; dan/atau



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri bagi Warga Negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah.

Adapula Penerbitan KK karena hilang atau rusak bagi penduduk sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) dan ayat (2) dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:

1. Surat Keterangan kehilangan dari Kepala desa/lurah;
2. KK yang rusak;
3. Fotokopi atau menunjukkan dokumen kependudukan dari salah satu anggota keluarga; atau
  - a) Dokumen keimigrasian bagi Orang Asing dikenakan biaya denda administrasi sebesar Rp. 10.000,-. dan penduduk yang melakukan Pemohon meminta Surat Pengantar dari RT/RW
  - b) Pemohon menyampaikan Surat Pengantar ke Desa/Kelurahan dengan melampirkan persyaratan yang dibutuhkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4
  - c) Pemohon mengisi data keluarga dan biodata setiap anggota keluarga (F-1.01) atau Formulir Perubahan Data/Penambahan Data Anggota Keluarga (F-1.03);
  - d) Petugas di Desa/Kelurahan menerima dan meneliti kelengkapan berkas persyaratan dan mencatatnya dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Kependudukan (BHPPK) dan Buku Induk Penduduk (BIP)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e) Pemohon atau petugas Desa/Kelurahan mengisi formulir jenis F-1.06 yang diketahui oleh Kepala Desa/Lurah dan menyampaikan formulir tersebut ke Kecamatan
- f) Petugas di Kecamatan menerima dan meneliti kelengkapan berkas persyaratan dan mencatatanya dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Kependudukan (BHPPK) dan Buku Induk Penduduk(BIP)
- g) Petugas pendaftaran Penduduk tingkat Kecamatan menerbitkan Kartu Keluarga dalam rangkap 4(empat)
- h) Petugas Kecamatan yang telah diberi Surat Perintah (SP) oleh Camat menyampaikan KK kepada Instansi Pelaksana berikut kelengkapan berkas persyaratan serta Surat Pengantar yang ditandatangani oleh Camat atau Kepala Seksi Pemerintahan yang memuat daftar nama-nama pemohon KK sesuai dengan format yang tercantum dalam Lampiran Peraturan ini
- i) Petugas pendaftaran penduduk pada Instansi Pelaksana melakukan verifikasi dan validasi data KK, kemudian diparaf oleh Pejabat teknis pada Bidang Pendaftaran Penduduk, selanjutnya ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana
- j) KK yang telah ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana selanjutnya diambil oleh Petugas Kecamatan untuk diserahkan kepada pemohon dan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- k) Penyelesaian penerbitan penandatanganan KK adalah paling lambat 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas Kecamatan.
4. Perubahan susunan keluarga dalam KK yang melampaui batas waktu 1 tahun sejak terjadinya perubahan dikenakan biaya administrasi sebesar Rp. 25.000,-. Biaya pengurusan dalam pembuatan KK adalah untuk KK biaya umumnya adalah Rp. 0 ., sedangkan penduduk yang melakukan perubahan susunan keluarga dalam KK yang melampaui batas waktu 30 hari sampai dengan 1 tahun sejak terjadinya perubahan.

#### 2.4 Prosedur Pelayanan Kartu Keluarga

Pencatatan dalam pelayanan kartu keluarga dilakuna denga tata cara :

- a. Pemohon meminta Surat Pengantar dari RT/RW
- b. Surat Pengantar ke Desa/Kelurahan dengan melampirkan persyaratan
- c. Pemohon mengisi data keluarga dan biodata setiap anggota keluarga atau Formulir Perubahan Data/Penambahan Data Anggota Keluarga
- d. Petugas di Desa/Kelurahan menerima dan meneliti kelengkapan berkas persyaratan dan mencatatatnya dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Kependudukan (BHPPK) dan Buku Induk Penduduk (BIP)
- e. Pemohon atau petugas Desa/Kelurahan mengisi formulir yang diketahui oleh Kepala Desa/Lurah dan menyampaikan formulir tersebut ke Kecamatan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- f. Petugas di Kecamatan menerima dan meneliti kelengkapan berkas persyaratan dan mencatatanya dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Kependudukan (BHPPK) dan Buku Induk Penduduk (BIP)
- g. Petugas pendaftaran Penduduk tingkat Kecamatan menerbitkan Kartu Keluarga dalam rangkap 4(empat)
- h. Petugas Kecamatan yang telah diberi Surat Perintah (SP) oleh Camat menyampaikan KK kepada Instansi Pelaksana berikut kelengkapan berkas persyaratan serta Surat Pengantar yang ditandatangani oleh Camat atau Kepala Seksi Pemerintahan yang memuat daftar nama-nama pemohon KK sesuai dengan format yang tercantum dalam Lampiran Peraturan ini
  - i. Petugas pendaftaran penduduk pada Instansi Pelaksana melakukan verifikasi dan validasi data KK, kemudian diparaf oleh Pejabat teknis pada Bidang Pendaftaran Penduduk, selanjutnya ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana
  - j. KK yang telah ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana selanjutnya diambil oleh Petugas Kecamatan untuk diserahkan kepada pemohon dan
  - k. Penyelesaian penerbitan penandatanganan KK adalah paling lambat 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugas Kecamatan.

#### 2.5 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis memaparkan dua penelitian terdahulu serta perbedaan hasil dari penelitian dengan permasalahan yang akan diteliti tentang

Analisis Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. **Heldi (2020)** “*Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Di Kecamatan Mekarmukti Kabupaten Garut*”. Jurnal Inovasi Penelitian, Vol. 1, No. 1 Juni 2020. Hasil penelitian ini dalam upaya mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kecamatan Mekarmukti Kabupaten Garut, dengan menggunakan 5 Dimensi diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kecamatan Mekarmukti Kabupaten Garut antara lain sebagai berikut, Kualitas pelayanan yang di tuangkan dalam Undang-Undang no. 25 tahun 2009 bertujuan untuk meningkatkan Kualitas pelayanan di Kecamatan Mekarmukti khususnya dalam pembuatan Kartu Keluarga yang memang di nilai langsung oleh masyarakat Kecamatan Mekarmukti. Adapun untuk menunjang kelancaran dalam melayani masyarakat, pemerintah kecamatan mekarmukti memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat dengan cara memkolektifkan pembuatan kartu keluarga untuk di buat di pusat supaya masyarakat bisa mendapatkan kartu keluarga, kemudian pegawai juga memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan penilaian terkait bagaimana kualitas pelayanan di Kecamatan Mekarmukti. Kualitas pelayanan yang ada di kecamatan mekarmukti tergantung bagaimana pegawai dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat kemudian masyarakat menilai bagaimana kualitas pelayanan pegawai nya,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kedisiplinannya, sopan santun dan kecepatan dalam melayani masyarakat, karena masyarakatlah yang akan merasakan bagaimana pelayanan yang baik di Kecamatan. Perbedaan dengan penelitian ini ialah metode analisis data, konsep teori yang dipakai serta waktu dan lokasi penelitian.

2. **Tasrif (2016)** “*Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu*”. e Jurnal Katalogis, Volume 4 Nomor 9, September 2016 hlm 168-177. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa indikator ketepatan dalam pelayanan pengurusan kartu keluarga sudah menunjukkan kondisi yang baik, sedangkan indikator kecepatan dan keramahan menunjukkan kondisi pelayanan yang belum maksimal yang dirasakan oleh masyarakat, dan indikator murah dimana sebagian masyarakat masih merasa terbebani. Adanya harapan masyarakat kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu untuk melakukan pelayanan secara langsung dilapangan, penambahan sarana yang mendukung kegiatan pelayanan, dan melakukan shift untuk kegiatan pelayanan. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, maka diperlukan pengembangan pengetahuan dan keterampilan petugas/aparatur dengan cara mengikuti kursus, pendidikan dan pelatihan secara berkala serta meminimalisir meja yang harus dilewati dalam pengurusan kartu keluarga. Perbedaan dengan penelitian ini ialah metode analisis data, konsep teori yang dipakai serta waktu dan lokasi penelitian.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. **Nuriwati (2015)** “*Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Landak*”. Governance, Jurnal S-1 Ilmu Pemerintahan Volume 4 Nomor 3 Edisi September 2015. Berdasarkan analisis dan masalah yang telah dipaparkan diatas peneliti menyimpulkan permasalahan pada Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Landak mencakup tiga indikator kualitas pelayanan yang baik yaitu Reliability (kehandalan), *Tangibles* (wujud) dan Empati. Perbedaan dengan penelitian ini ialah metode analisis data, konsep teori yang dipakai serta waktu dan lokasi penelitian.
4. **Masyita B (2020)** “*Efektivitas Kebijakan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Dan KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura*”. Jurnal Kebijakan Publik, Vol. 3, No.1, April, 2020. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, maka penulis menyimpulkan beberapa point dari hasil penelitian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura untuk menciptakan pelayanan lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Pertama, Efektivitas Kebijakan Pelayanan Dokumen Kependudukan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga dan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura dilihat melalui beberapa aspek yakni, Aspek bukti Fisik (*tangible*). Perbedaan dengan penelitian ini ialah metode analisis data, konsep teori yang dipakai serta waktu dan lokasi penelitian.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

5. Yusrizal, dkk (2018) *“Kualitas Pelayanan dan kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)”*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 15, Nomor 1, Juli 2018 : 96-103. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Kampar berpengaruh sangat signifikan. Ada-punhipotesis dalam penelitian ini : “Adanya pengaruh secara positif dan signifikan kua-litasterhadap kepuasan masyarakatpada pelayanan KTP-el Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar” dapat diterima.Hasil regresi sederhana menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sig-nifikan dan positif terhadap kepuasan ma-syarakat sebesar 40,5% Sedangkan sisanya sebesar 59,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti sarana dan pra-sarana, kedisiplinan, kemampuan dan kete-rampilan pegawai. Perbedaan dengan penelitian ini ialah metode analisis data, konsep teori yang dipakai serta waktu dan lokasi penelitian.

### 2.6 Pandangan Islam Tentang Pelayanan

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang maupun jasa jangan memberi layanan yang buruk melainkan pelayanan yang baik terhadap sesama manusia, dijelaskan pada ayat berikut :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۚ فَاعْرِضْ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya : *“Rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”*. (Q.S Ali Imran ayat 159 ).

Pelayanan dalam islami tentunya dilandasi oleh beberapa hal pokok yang meliputi kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta mengetahui dan ketrampilan yang bagus. Adapun hal tersebut yaitu amanah dan ilmu yang kemudian diuraikan dalam perspektif islam sebagai berikut :

- a) *Shidiq* yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam kegiatan. Nilai shidiq disamping bermakna tahan uji, ikhlas serta memiliki kesinambungan emosional.
- b) Amanah dan *fathonah* adalah kata yang diterjemahkan dalam manajemen yang kemudian bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen bervisi dan memiliki misi, manajer dan pemimpin yang cerdas.
- c) *Tablig* adalah suatu kemampuan seseorang dalam berkomunikasi dengan baik, istilah ini dalam bahasa manajemen sebagai seseorang yang supel, cerdas, mampu deskripsi tugas, mampu menerima delegasi wewenang, kerja tim, cepat tanggap, koordinasi, kendali, dan supervise.
- d) *Istiqomah* yaitu sseseorang ecara konsisten menampilkan dan mengimplemantasikan nilai-nilai tersebut diatas walau mendapatkan godaan dan rintangan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## 2.7 Konsep Operasional Penelitian

Konsep operasional penelitian dalam tulisan ini adalah merujuk pada indikator kualitas pelayanan publik, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 2.1** Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Kualitas Pelayanan Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Berry dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011:198).	1. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	a) Adanya perbaikan kinerja pegawai dalam pelayanan KK b) Memeberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat
	2. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	a) Daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan b) Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat
	3. <i>Assurances</i> (Jaminan)	a) Kualitas Pegawai b) Etika dan Kredibilitas pegawai
	4. <i>Empathy</i> (Empati)	a) Memberikan perhatian yang bersifat individu kepada masyarakat b) Memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat
	5. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	a) Fasilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat b) Sumber Daya Manusia c) Penampilan pegawai

Sumber: Data Olahan, 2021.

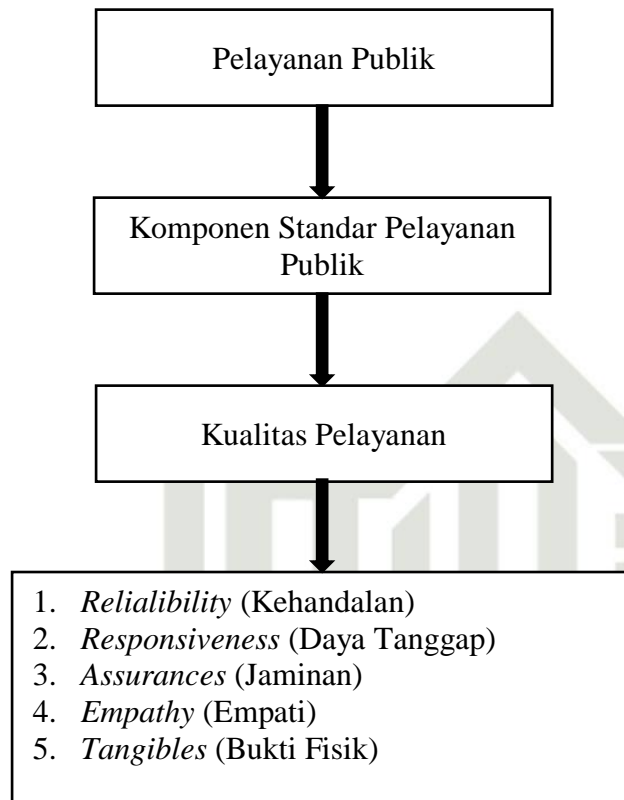
## 2.8 Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka pemikiran dari penelitian mengenai Analisis Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada objek lokasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Waktu penelitian yang peneliti lakukan pada bulan Juli 2021 sampai selesai. Alasan peneliti melakukan penelitian pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi ini yakni masih ada masyarakat yang mengeluh dalam pengurusan KK di karenakan kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

#### 3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan yaitu deskriptif kualitatif dan kuantitatif yaitu *mixed* antara kualitatif dengan kuantitatif. Kualitatif merupakan jenis penelitian yang menggambarkan peristiwa-peristiwa yang terjadi di lapangan. Menurut Gunawan (2013: 80) Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang terdapat temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya.

Sementara itu, metode penelitian kuantitatif, sebagaimana dikemukakan Sugiyono (2011: 8) yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan, dalam pengurusan pelayanan pembuatan KK pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.



### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Dalam setiap penelitian untuk dapat mendukung proses dan hasil penelitian tersebut, maka dibutuhkan data-data yang pasti dan nyata dari objek penelitian. Dalam hal ini sumber data yang dipakai adalah:

#### a. Data Primer

Menurut Wardiyanta dalam Sugiarto (2017:87), data primer merupakan informasi yang diperoleh dari sumber-sumber primer yaitu informasi dari narasumber. Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang peneliti dapatkan dari lokasi penelitian yang berupa wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singing dan hasil dari angket yang disebarakan kepada masyarakat yang membuat KK.

#### b. Data Sekunder

Menurut Wardiyanta dalam Sugiarto (2017:87), data sekunder merupakan informasi yang diperoleh tidak secara langsung dari narasumber melainkan dari pihak ketiga. Data sekunder dalam penelitian ini berupa data yang peneliti dapatkan dari beberapa sumber seperti jurnal, buku, serta *website* resmi yang berhubungan dengan penelitian yang dijadikan sebagai literatur dalam penelitian ini.

### 3.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012:90).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Sampel adalah satu subjek atau bagian dari populasi berdasarkan apakah itu representatif atau tidaknya. Sampel merupakan bagian tertentu yang dipilih dari populasi (Silalahi, 2012:254).

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2011:91).

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi yang berjumlah 52 orang dan masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi yang menerima pelayanan pembuatan Kartu Keluarga yang berjumlah 217 orang. Menyadari jumlah populasi yang terlalu banyak, yakni pegawai pajak dan pemilik restoran, maka penulis menggunakan rumus *Slovin*, yaitu:

$$n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

Dimana:

n = Sampel

N = Populasi

e = Batas Ketelitian (Nilai Kritis) Yang Digunakan

Dengan jumlah pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dimana dari populasinya yang sebesar 52 orang didapatkan sampel 14 orang dan masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi yang menerima pelayanan pembuatan Kartu Keluarga yang berjumlah 217 orang

dengan batas ketelitiannya diambil sebesar 50%. Untuk lebih jelasnya, penetapan jumlah populasi dan sampel dapat dilihat dalam tabel berikut :

**Tabel III.1**  
**Penetapan Populasi dan Sampel**

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel
1	Sekretaris	1	1
2	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	11	3
3	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	14	4
4	Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	12	3
5	Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	14	3
6	Masyarakat	217	86
<b>Jumlah</b>		<b>269</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat jumlah sampel dalam penelitian ini ialah sebanyak 100 orang.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam usaha memperoleh data serta informasi dibutuhkan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Alasan peneliti menggunakan wawancara dan kuesioner dalam penelitian ini adalah sebagai data pelengkap atau pendukung dalam penelitian ini, karena hasil dari wawancara ini akan dijadikan informasi yang jelas dari seorang informen, sedangkan kuisisioner hanya untuk memperbaiki bagian-bagian yang kurang tepat dari pengambilan data terhadap responden. Berikut teknik pengumpulan data dalam penelitian :



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

##### a. Angket

Angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti (Mardalis: 2008: 66). Penelitian ini menggunakan angket atau kuesioer, daftar pertanyaannya dibuat secara berstruktur denan bentuk pertanyaan pilihan berganda (*multiple choice questions*) dan pertanyaan terbuka (*open question*). Metode ini digunakan untuk menganalisis pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi pada masyarakat yang membuat KK..

##### b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interview*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Lexy J. Meleong, 2010: 186). Ciri utama wawancara adalah kontak langsung dengan tatap muka antara pencari informasi dan sumber informasi. Dalam wawancara sudah disiapkan berbagai macam pertanyaan-pertanyaan tetapi muncul berbagai pertanyaan lain saat meneliti.

Melalui wawancara inilah peneliti menggali data, informasi, dan kerangka keterangan dari subyek penelitian. Teknik wawancara yang dilakukan adalah wawancara bebas terpimpin, artinya pertanyaan yang dilontarkan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tidak terpaku pada pedoman wawancara dan dapat diperdalam maupun dikembangkan sesuai dengan situasi dan kondisi lapangan. Wawancara dilakukan kepada pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

#### Observasi

Observasi merupakan aktivitas penelitian dalam rangka mengumpulkan data yang berkaitan dengan masalah penelitian melalui proses pengamatan langsung dilapangan. Peneliti berada ditempat itu, untuk mendapatkan bukti-bukti yang valid dalam laporan yang akan diajukan. Observasi adalah metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian(W. Gulo, 2002: 116).

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan cara mengamati suatu fenomena yang ada dan terjadi. Observasi yang dilakukan diharapkan dapat memperoleh data yang sesuai atau relevan dengan topik penelitian. Hal yang akan diamati yaitu pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi pada masyarakat yang membuat KK.

#### d. Dokumentasi

Yaitu sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan buku yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khusus dari kerangka/tulisan, buku, undang-undang, foto dan lainnya.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### 3.6 Metode Analisis

Untuk mengetahui Analisis Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi penulis menggunakan metode deskriptif, yaitu suatu analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci mengenai pelayanan Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi sesuai dengan kenyataan di lapangan dan hasilnya akan disajikan dalam bentuk tabel yang dilengkapi dengan menguraikan serta mengkaitkan dengan teori dan memberikan keterangan yang mendukung untuk menjawab masing-masing masalah serta memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan dan diambil kesimpulan serta saran.

Berdasarkan metode penelitian yang telah dikemukakan diatas maka data informasi yang diperoleh akan dikelompokkan dan dipisahkan sesuai dengan jenisnya dan diberi nilai presentase, disajikan dalam bentuk tabel dan diuraikan dengan rumus presentasenya menggunakan sebagai berikut:

Selain perubahan dalam penambah ananggota keluarga karena adanya kelahiran atau yang menumpang pada anggota keluarga tersebut. Ini sebaliknya akan ada perubahan KK karena pengurangan anggota keluarga dalam KK bagi penduduk sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) dan ayat (2) dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:

$$P = x \ 100\%$$

Keterangan:

P Presentase

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
 Frekuensi  
 N Populasi

Kemudian untuk mendapatkan kesimpulan pelayanan pengurusan KK keseluruhan indikator yang telah diajukan kepada responden dengan menggunakan teknik pengukuran sesuai dengan pendapat Ari Kunto (2003: 171) sebagai berikut:

1. Sangat Setuju : 80 –100%
2. Setuju : 60 –79%
3. Ragu-Ragu : 40 –59%
4. Setuju : 30 - 30%
5. Sangat Tidak Setuju : Kurang Dari 30%

Dengan menggunakan teknik pengukuran sesuai rumus diatas, maka hasil penelitian akan dapat diambil kesimpulan dengan baik yaitu tentang analisis pelayanan pengurusan KK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 4.1 Gambaran Umum Kabupaten Kuantan Singingi

Kabupaten Kuantan Singingi merupakan pemekaran dari Kabupaten Indragiri Hulu yang dibentuk berdasarkan UU No. 53 tahun 1999, tentang pembentukan Kabupaten Pelalawan, Rokan Hulu, Rokan Hilir, Siak, Natuna, Karimun, Kuantan Singingi dan Kota Batam. Wilayah administrasi Pemerintahan Kabupaten Kuantan Singingi yang semula terdiri dari 12 Kecamatan, bertambah menjadi 15 Kecamatan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 24 Tahun 2012 yaitu : Kecamatan Kuantan Mudik, Kecamatan Kuantan Tengah, Kecamatan Singingi, Kecamatan Hilir, Kecamatan Cerenti, Kecamatan Benai, Kecamatan Gunung Toar, Kecamatan Singingi Hilir, Kecamatan Pangean, Kecamatan Logas Tanah Darat, Kecamatan Inuman, Kecamatan Hulu Kuantan, Kecamatan Hilir Seberang, Kecamatan Sentajo Raya, Kecamatan Pucuk Rantau.

#### 4.1.1 Letak Geografis Kabupaten Kuantan Singingi

Secara geografis Kabupaten Kuantan Singingi terletak di Pulau Sumatra dengan posisi antara 000 –10 00 Lintang Selatan dan 1010 02 – 1010 55 Bujur Timur, secara geokonomi dan geopolitik Kabupaten Kuantan Singingi terletak pada jalur tengah lintas Sumatra dan berada dibagian Selatan Provinsi Riau. Adapun batas-batas Kabupaten Kuantan Singingi adalah :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Kampar dan Pelalawan.
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Provinsi Jambi.
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Provinsi Sumatera Barat.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Sharif Kasim Riau

- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Indragiri Hulu.

Wilayah Kabupaten Kuantan Singingi secara morfologi dapat dibagi atas dataran rendah, perbukitan bergelombang, perbukitan tinggi dan pegunungan, dengan variasi sebagian besar merupakan satuan perbukitan bergelombang yaitu sekitar 30 - 150 di atas permukaan Laut. Secara struktur geologi wilayah Kabupaten Kuantan Singingi terdiri dari patahan naik, patahan mendatar dan lipatan, tersusun dari kelompok batuan sedimen, metamorfosis (malihan), batuan vulkanik dan intrusi serta endapan permukaan. Disamping itu Kabupaten Kuantan Singingi memiliki potensi sumber daya mineral yang beragam. Pada umumnya Kabupaten Kuantan Singingi beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 32,6 OC- 36,5 Oc dan suhu minimum berkisar antara 19,2 OC- 22 OC. Curah hujan rata – rata antara 74,00 – 327,50 mm per tahun dengan keadaan musim berkisar :

- a. Musim hujan jatuh pada bulan september s/d Februari
- b. Musim kemarau jatuh pada bulan maret s/d Agustus.

Sedangkan Kota Teluk Kuantan sebagai Ibukota Kabupaten Kuantan Singingi berada pada ketinggian 30 m dari permukaan Laut. Terdapat dua sungai besar yang melintasi wilayah Kabupaten Kuantan Singingi yaitu sungai Kuantan / sungai Indragiri dan Sungai Singingi. Peranan sungai tersebut sangat penting terutama sebagai sarana transportasi, sumber air bersih, budi daya perikanan dan dapat dijadikan sumberdaya buatan untuk menghasilkan suplai listrik tenaga air. Daerah aliran sungai (DAS) Sungai Kuantan mengalir 9 (sembilan) Kecamatan yaitu Kecamatan Hulu Kuantan, Kecamatan Kuantan Mudik, Kecamatan Mudik,



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Saifudin Kasim Riau

Kecamatan Gunung Toar, Kecamatan Kuantan Tengah, Kecamatan Benai, Kecamatan Pangean, Kecamatan Kuantan Hilir, Kecamatan Inuman dan Kecamatan Cerenti. Daerah aliran sungai (DAS) Singingi mengalir 2 kecamatan yaitu, Kecamatan Singingi dan Kecamatan Singingi Hilir.

#### **4.1.2 Penduduk Kabupaten Kuantan Singingi**

Penduduk Kabupaten Kuantan Singingi tercatat berjumlah 323.047 jiwa, dengan rincian 166.062 jiwa merupakan penduduk laki – laki dan 156.986 jiwa merupakan penduduk perempuan yang tersebar pada 15 Kecamatan dan 229 Desa/Kelurahan.

Mayoritas penganut agama islam, disamping itu terdapat juga pemeluk agama kristen, Budha, dan Hindu dengan jumlah yang tidak signifikan. Dalam aspek Kebudayaan, masyarakat yang tinggal di Kabupaten Kuantan Singingi merupakan masyarakat cukup heterogen yang pada umumnya adalah masyarakat melayu kuantan. Suku pendatang yang dominan diantaranya adalah Suku Jawa yang datang ke Kabupaten Kuantan Singingi melalui program transmigrasi. Dengan berbagai bentuk pekerjaan antara lain Pegawai Negeri, Pedagang, Petani, Buruh dan lain – lainnya.

#### **4.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor : 4 Tahun 2008 dan Peraturan Daerah Kabupaten kuantan singingi Nomor 15 Tahun 2010 serta Keputusan Bupati Nomor : 22 Tahun 2009 tentang Penjabaran Tugas

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dinas Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Kedudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan lembaga teknis daerah sebagai unsur pelaksana Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi yang dipimpin oleh oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah (<https://disdukcapil.kuansing.go.id>, diakses pada tanggal 15 Maret 2021, Jam 10 wib).

Berdasarkan data yang diperoleh Bulan Februari tahun 2017 Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi berjumlah sebanyak 24 orang yang terdiri dari 24 orang PNS/CPNS dan tidak ada pegawai Honorer atau Non PNS (*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, 2021*)..

Secara keseluruhan kondisi kepegawaian menurut struktur jabatan struktural atau eselon yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebanyak 12 eselon yang terdiri dari :

1. Eselon II : 1 Orang
2. Eselon III : 5 Orang
3. Eselon IV : 6 Orang

Untuk Tahun 2021 seluruh Jabatan Struktural/Eselon belum terisi seluruhnya, untuk struktural yang belum terisi dapat dilihat pada struktur organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, 2021*)..

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4.2.1 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

##### a. Visi

Setiap organisasi perlu memiliki Visi agar mampu eksis dan unggul serta mempunyai arah dalam persaingan semakin ketat dalam lingkungan yang berubah dengan cepat. Perumusan visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi mencerminkan apa yang ingin dicapai, memberikan arah dan focus strategi yang jelas, mampu menjadi perekat komponen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, memiliki orientasi masa depan, mampu menumbuhkan komitmen seluruh jajaran dan mampu menjamin kesinambungan kepemimpinan organisasi. Berdasarkan hal tersebut diatas maka visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi disusun sebagai berikut :

*“Terwujudnya Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Yang Efektif, Tepat Dan Benar”*

*(Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, 2021).*

##### b. Misi

Untuk mewujudkan Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, maka ditetapkan misi sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan tenaga administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- 3) Meningkatkan sistim pengendalian data base administrasi kependudukan.
- 4) Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang arti pentingnya administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- 5) Meningkatkan pengawasan mobilitas penduduk yang berwawasan kependudukan. *(Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, 2021).*

#### 4.2.2 Tujuan dan Sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

##### Kabupaten Kuantan Singingi

##### a. Tujuan

Penetapan tujuan pada umumnya didasarkan pada factor-faktor kunci keberhasilan yang ditetapkan setelah penetapan visi dan misi.

Tujuan yang akan dicapai adalah sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan keahlian, keterampilan, profesionalisme dan kompetensi operator SIAK sesuai dengan tuntutan masyarakat serta kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.
- 2) Meningkatkan sistim administrasi aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berkualitas dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- 3) Meningkatkan kualitas sistim pelayanan administrasi Kependudukan dan Pencatatan sipil.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Meningkatkan pembinaan, pengawasan dan pengendalian di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil (*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, 2021*).

**b. Sasaran**

Dari tujuan yang telah ditetapkan, maka sasaran yang hendak dicapai yang merupakan penjabaran dari tujuan secara terukur dan efisien. Sasaran pembangunan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Terwujudnya tertib administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- 2) Terwujudnya system penyelenggaraan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang efektif, efisien dan akurat.
- 3) Terwujudnya kualitas dan mobilitas pengendalian penduduk dan pencatatan sipil.
- 4) Terwujudnya pendataan kependudukan dan pencatatan sipil berbasis akurasi data.
- 5) Terwujudnya kemampuan dan ketrampilan tenaga operator SIAC secara profesional.
- 6) Tersedianya perangkat keras dan perangkat lunak SIAC baik di tingkat kabupaten maupun tingkat kecamatan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 7) Terwujudnya pembinaan dan pengawasan pelaksanaan kegiatan secara berkala dan berkesinambungan.
- 8) Meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- 9) Meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan tenaga administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- 10) Meningkatkan sistem pengendalian data base administrasi kependudukan.
- 11) Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang arti pentingnya administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- 12) Meningkatkan pengawasan mobilitas penduduk yang berwawasan kependudukan.

**4.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 3 Tahun 2008 tentang Organisasi dan tata kerja perangkat daerah bahwa tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :

**1. Kepala Dinas**

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok memimpin, merumuskan, mengatur, membina, mengendalikan, mengkoordinasikan, dan bertanggungjawabkan kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang pelayanan kependudukan dan administrasi pencatatan sipil.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai

Fungsi :

- a) Melaksanakan perumusan kebijakan teknis dibidang pendaftaran penduduk dan koordinasi pelaksanaan catatan sipil.
- b) Menyelenggarakan koordinasi pelaksanaan peningkatan kualitas penduduk melalui program pemberdayaan penduduk dan keluarga untuk mencapai kesejahteraan masyarakat.
- c) Melaksanakan penyusunan rencana pembangunan dan pengembangan kegiatan pendaftaran dan catatan sipil serta pemberdayaan penduduk.
- d) Melaksanakan pembinaan umum dan teknis dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil berdasarkan kebijakan yang ditetapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- e) Melaksanakan pendaftaran penduduk, menerbitkan Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Mutasi Penduduk.
- f) Melaksanakan Catatan Sipil, Menerbitkan Akte Kelahiran, Akte Kematian, Pengukuhan, Pengangkatan Anak, Perkawinan, Perceraian dan Pengesahan Anak.
- g) Melaksanakan Data dan Informasi, melaksanakan pengolahan data dan informasi, pengendalian dan penyuluhan kependudukan.
- h) Melaksanakan pengumpulan, pengelolaan dan evaluasi data kependudukan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- i) Melaksanakan pembinaan terhadap Unit Pelaksana Teknis Dinas di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Sekretariat

Sekretaris mempunyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas di bidang pengelolaan pelayanan kesekretariatan yang meliputi pengkoordinasian penyusunan program, pengelolaan umum dan kepegawaian serta pengelolaan keuangan.

Sekretaris dalam melaksanakan tugas sebagaimana tersebut diatas, mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a) Penetapan penyusunan rencana dan program kerja pengelolaan pelayanan kesekretariatan
- b) Penetapan rumusan kebijakan koordinasi penyusunan program dan penyelenggaraan tugas-tugas Bidang secara terpadu
- c) Penetapan rumusan kebijakan pelayanan administratif dinas
- d) Penetapan rumusan kebijakan pengelolaan administrasi umum dan kerumahtanggaan
- e) Penetapan rumusan kebijakan pengelolaan kelembagaan dan ketatalaksanaan serta hubungan masyarakat; Dokumen Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab.Kuansing;
- f) Penetapan rumusan kebijakan pengelolaan administrasi kepegawaian
- g) Penetapan rumusan kebijakan administrasi pengelolaan keuangan
- h) Penetapan rumusan kebijakan pelaksanaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas Dinas

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- i) Penetapan rumusan kebijakan pengkoordinasian publikasi pelaksanaan tugas Dinas.
- j) Penetapan rumusan kebijakan pengkoordinasian penyusunan dan penyampaian bahan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas Dinas
- k) Pelaporan pelaksanaan tugas pengelolaan pelayanan kesekretariatan
- l) Evaluasi pelaksanaan tugas pengelolaan pelayanan kesekretariatan
- m) Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya
- n) Pelaksanaan koordinasi/kerjasama dan kemitraan dengan unit kerja/instansi/lembaga atau pihak ketiga di bidang pengelolaan pelayanan kesekretariatan.

Dalam menjalankan tugas dan fungsi sekretariat membawahi beberapa sub bagian, yakni :

- 1) Sub Bagian Perencanaan
- 2) Sub Bagian Keuangan
- 3) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas di bidang pelayanan pendaftaran penduduk yang meliputi identitas penduduk, pindah datang penduduk, pengawasan dan penyidikan dokumen pendaftaran penduduk. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai fungsi sebagai berikut :



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a) Penetapan penyusunan rencana dan program kerja pelayanan pendaftaran penduduk yang meliputi identitas penduduk, pindah datang penduduk, pengawasan dan penyidikan dokumen pendaftaran penduduk
- b) Penetapan kebijakan pendaftaran penduduk
- c) Penetapan rumusan kebijakan pengelolaan pelayanan pendaftaran penduduk yang meliputi identitas penduduk, pindah datang penduduk, pengawasan dan penyidikan dokumen pendaftaran penduduk
- d) Penetapan rumusan kebijakan penyelenggaraan pembinaan dan pelayanan identitas penduduk
- e) Penetapan rumusan kebijakan penyelenggaraan pembinaan dan pelayanan pindah datang penduduk
- f) Penetapan rumusan kebijakan penyelenggaraan pelayanan pengawasan dan penyidikan dokumen pendaftaran penduduk
- g) Penetapan rumusan kebijakan pembinaan dan pengendalian pendaftaran penduduk yang meliputi identitas penduduk, pindah datang penduduk, pengawasan dan penyidikan dokumen pendaftaran penduduk
- h) Penetapan penyusunan kebutuhan blanko/formulir pendaftaran penduduk
- i) penetapan upaya pemecahan permasalahan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- j) Penetapan pelaporan pelaksanaan tugas pelayanan pendaftaran penduduk
- k) Penetapan evaluasi dan pengendalian pelaksanaan tugas pelayanan pendaftaran penduduk
- l) Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya
- m) Pelaksanaan koordinasi/kerjasama dan kemitraan dengan unit kerja/instansi/lembaga atau pihak ketiga di bidang pendaftaran penduduk.

Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk membawahkan 3 (seksi) Seksi diantaranya :

- 1) Seksi Identitas Penduduk
- 2) Seksi Pindah Datang
- 3) Seksi Pendataan Penduduk

#### 4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas di bidang pelayanan administrasi pencatatan sipil yang meliputi pencatatan perkawinan, perceraian, kelahiran, kematian, pengawasan dan penyidikan dokumen pencatatan sipil. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a) Penetapan penyusunan rencana dan program kerja pelayanan administrasi pencatatan sipil yang meliputi pencatatan perkawinan,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- perceraian, pengangkatan, pengesahan / pengakuan anak, kelahiran, kematian, pengawasan dan penyidikan dokumen pencatatan sipil;
- b) Penetapan kebijakan pencatatan sipil;
  - c) Penetapan rumusan kebijakan pelayanan administrasi pencatatan sipil yang meliputi pencatatan perkawinan, perceraian, pengangkatan, pengesahan/pengakuan anak, kelahiran, kematian, pengawasan dan penyidikan dokumen pencatatan sipil;
  - d) Penetapan rumusan kebijakan penyelenggaraan pelayanan administrasi pencatatan perkawinan, perceraian, pengangkatan, pengesahan/pengakuan anak;
  - e) Penetapan rumusan kebijakan penyelenggaraan pelayanan administrasi pencatatan kelahiran dan kematian;
  - f) Penetapan rumusan kebijakan penyelenggaraan pengawasan dan penyidikan dokumen pencatatan sipil;
  - g) Penetapan rumusan kebijakan pembinaan dan pengendalian pelayanan administrasi pencatatan sipil yang meliputi pencatatan perkawinan, perceraian, pengangkatan, pengesahan/pengakuan anak, kelahiran, kematian, pengawasan dan penyidikan dokumen pencatatan sipil;
  - h) Penetapan pelaksanaan upaya pemecahan masalah yang berkaitan dengan pencatatan sipil;
  - i) Penetapan pembinaan dan pengembangan sumber dayamasyarakat pengelola pencatatan sipil;



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- j) Penetapan penyusunan kebutuhan formulir/blanko dokumen pencatatan sipil
- k) Penetapan pelaporan pelaksanaan tugas pelayanan administrasi pencatatan sipil;
- l) Penetapan evaluasi dan pengendalian pelaksanaan tugas pelayanan administrasi pencatatan sipil;
- m) Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya;
- n) Pelaksanaan koordinasi/kerjasama dan kemitraan dengan unit kerja/instansi/lembaga atau pihak ketiga di bidang pelayanan administrasi pencatatan sipil.

Dalam pelaksanaan tugas tersebut di atas, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil di bantu oleh Kepala Seksi, yakni:

- 1) Seksi Kelahiran
- 2) Seksi Perkawinan dan Perceraian
- 3) Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian

5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi pengelolaan dan penyajian data, pengelolaan teknologi informasi, pengelolaan jaringan dan komunikasi data. Bidang

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a) Penetapan penyusunan rencana dan program kerja pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi pengelolaan dan penyajian data, pengelolaan teknologi informasi, pengelolaan jaringan dan komunikasi data;
- b) Penetapan kebijakan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- c) Penetapan rumusan kebijakan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi pengelolaan dan penyajian data, pengelolaan teknologi informasi, pengelolaan jaringan dan komunikasi data;
- d) Penetapan rumusan kebijakan penyelenggaraan pengelolaan dan penyajian data kependudukan;
- e) Penetapan rumusan kebijakan penyelenggaraan pengelolaan teknologi informasi kependudukan;
- f) Penetapan rumusan kebijakan penyelenggaraan pengelolaan jaringan dan komunikasi data kependudukan;
- g) Penetapan rumusan kebijakan pembinaan dan pengendalian pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi pengelolaan dan penyajian data, pengelolaan teknologi informasi, pengelolaan jaringan dan komunikasi data;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h) Penetapan upaya pemecahan permasalahan dibidang informasi administrasi kependudukan;
- i) Penetapan pelaksanaan perencanaan dan pemeliharaan jaringan sarana dan prasarana informasi administrasi kependudukan;
- j) Penetapan pelaporan pelaksanaan tugas pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- k) Penetapan evaluasi dan pengendalian pelaksanaan tugas pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- l) Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya;
- m) Pelaksanaan koordinasi/kerjasama dan kemitraan dengan unit kerja/instansi/lembaga atau pihak ketiga di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Dalam melaksanakan tugas di maksud Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dibantu Oleh Kepala Seksi. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan membawahi 3 (tiga) Seksi diantaranya :

- 1) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
- 2) Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan
- 3) Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Informasi dan Komunikasi.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas di bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan yang meliputi penyiapan perumusan kebijakan di bidang pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a) Penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- b) Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- c) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- d) Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- e) Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
- f) Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- g) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam melaksanakan tugas di maksud Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dibantu Oleh Kepala Seksi.Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan membawahi 3 (tiga) Seksi diantaranya :

- 1) Seksi Kerjasama
- 2) Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
- 3) Seksi Inovasi Pelayanan

## 7. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas membantu melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan keahlian masing-masing.



## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka dalam bab ini penulis menarik kesimpulan serta memberikan saran pada Dinas atau instansi tempat penulis melakukan penelitian supaya dapat bermanfaat bagi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

#### 6.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang peneliti dapatkan dengan judul Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi sesuai dengan indikator dari hasil angket yaitu pelayanan publik berdasarkan UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu, *Tangibility* yaitu penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan bahan komunikasi berdasarkan jawaban responden berada pada kategori sangat tidak setuju dengan persentase 27%. *Reliability* merupakan kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat berada pada kategori sangat tidak setuju dengan persentase 28%. *Responsiveness* yaitu kesediaan membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat berada pada kategori ragu-ragu dengan persentase 45%. *Assurance* yakni pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan berada pada kategori cukup setuju dengan persentase 32% dan *Empathy* yakni kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepadamasing-masing pelanggan berada pada kategori cukup setuju dengan persentase 37%.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Secara keseluruhan, berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi berada pada rentang 30%-39% dengan persentase 39%, yang berarti Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi tergolong kepada kategori “Cukup Setuju”.

Sedangkan faktor penghambat Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, yaitu :

1. Terbatasnya jumlah pegawai yang melayani masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Tidak seimbang antara masyarakat yang datang dengan pegawai yang ada.
2. Minimnya kualitas SDM pegawai yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.
3. Pada saat pembuatan KK selalu terhambat oleh jaringan yang sering terganggu sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk proses pembuatan KK.
4. Sebagian pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi masih belum disiplin pada saat jam kerja.

#### 6.2 Saran

Dari kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran kepada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kuantan Singingi supaya tercapainya pelayanan yang baik dan masyarakat pun merasa puas terhadap pelayanan tersebut. Adapun saran tersebut :

1. Memberikan informasi secara terbuka tentang persyaratan dan prosedur pembuatan KK.
2. Meningkatkan kompetensi pegawai dalam melayani masyarakat serta penambahan tenaga honor atau pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.
3. Melakukan kerjasama dengan perangkat desa dalam pembuatan KK agar dapat memudahkan masyarakat.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR PUSTAKA

### Al-Qur'an:

Q. Ali Imran ayat 159

Q. S At-Taubah Ayat 105

### Buku:

Agus Dwiyanto. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Ahmad Batinggi. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka Bentley.

Ahmadi Rulam, 2016. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media.

Almasri dan Muamar Alkadafi. 2018. *Administrasi Pemerintahan Daerah Di Indonesia*. Pekanbaru: Cahaya Firdaus.

Atik dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, Di Sertai Dengan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charte Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Burhan Bungin, 2008. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Fandy Tjiptono. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Harbani Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Kuantan Singingi: Alfabeta.

Harbani Pasolong. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Kuantan Singingi: Alfabeta.

Kamaruddin. 2016. *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.

Menir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mammar Al Kadafi dan Rusdi. 2018. *Administrasi Kepegawaian Aparatur Sipil Negara*. Pekanbaru: Kreasi Edukasi.

Muslim dan H. Larbiel. 2017. *Pelayanan Publik Konsep, Inovasi & Semangat Anti Korupsi*. Pekanbaru: Kreasi Edukasi.

Sisambela, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**Jurnal :**

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Luantitatif Kualitatif dan R&D*. Kuantan Singingi: Alfabeta.

Zaenyad, dkk. 2017. *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman Ri*. Jakarta : Ombudsman.

Laksmi Wahyu Kurnia dan Nina Widowati, 2016. Pelayanan Publik Dalam Menciptakan Pelayanan Prima Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang. *Journal Of Public Policy And Management Review*. Vol 5, No.2.

Ujaid Rusdia. 2019. Analisis Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) Di Kecamatan Lembang Kabupaten Kuantan Singingi Barat. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol. 3 No. 1.

Wahyuni Haedar & D. Muhammad. 20017. Keefektifan PelayananKartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*. Vol.(7). No.17.

Yudi dan Nurul. 2019. Analisis Efektivitas Pelayanan E-Ktp di Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*. Vol. (10). Hal. 28.

Yusrizal, Meyzi Heriyanto dan Harapan Tua R.F.S, 2018. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 15, No.1.

**Internet :**

<http://eprints.umm.ac.id/35927/3/jiptummpp-gdl-danisuhend-48876-3-babii.pdf> (diakses pada 15.45 WIB 29 Juni 2021).

<https://digilib.unila.ac.id/3035/16/BAB%202.pdf>. (diakses pada 16.00 WIB 29 Juni 2021).

**Sumber lain :**

Keputusan Menpan No 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

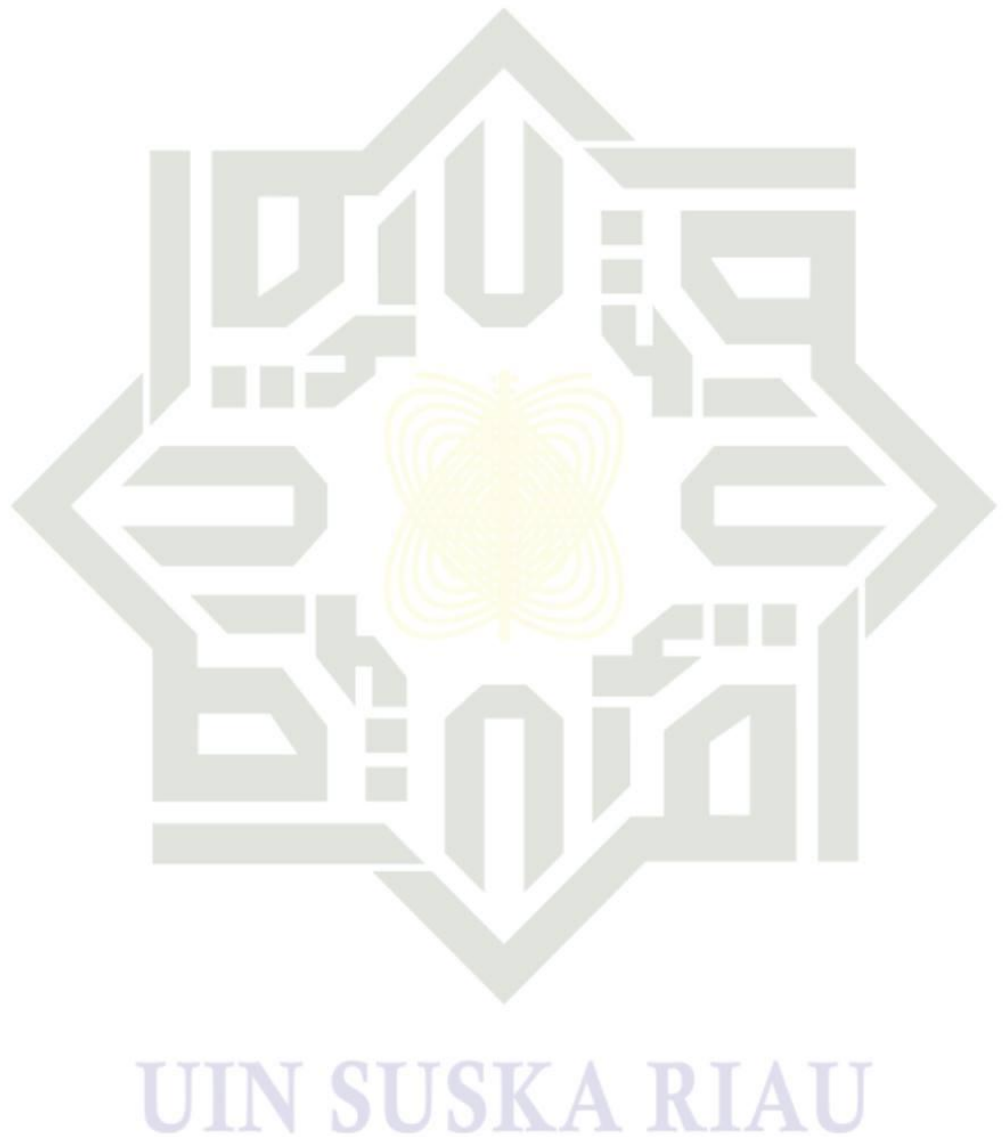
UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009.

Pasal 13 Ayat 3 Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Tentang Administrasi Kependudukan Nomor 23 Tahun 2006.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### DOKUMENTASI PENELITIAN



Peneliti mewawancarai Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi



Mewawancara bersama Kasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Peneliti dan Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi setelah melakukan wawancara



Kasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi memberikan keterangan terkait pertanyaan yang diberikan oleh peneliti



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Bimbingan Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

: Un.04/F.VII.I/PP.00.9/5973/2021

Pekanbaru, 03 November 2021 M

: Biasa

27 Rabiul Awwal 1443 H

: **Bimbingan Skripsi**

Kepada

Yth. **Mashuri, MA**

Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Martilia Sari Puspa  
NIM : 11775201229  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "**Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan

Wakil Dekan Bid. Akademik dan  
Pengembangan Lembaga,

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M. Si  
NIP. 19790101 200710 1 003

Tembusan :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau





KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Un.04/F.VII/PP.00.9/1920/2021

Biasa

Pekanbaru, 19 Maret 2021 M

5 Sya'ban 1442 H

Pra Riset

Kepada  
Yth. Kepala Kantor  
Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi Riau  
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas  
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Martilia Sari Puspa  
NIM. : 11775201229  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan **Pra Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:  
**"Efisiensi Sistem Dan Prosedur Pelayanan Kartu Keluarga Dan KTP  
Elektronik, Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten  
Kuantan Singingi"** Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan  
memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan



Dr. H. Said HM, M.Ag, M.Pd  
NIP. 19620512 198903 1 003

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diinstitusi Undang-Undang

1. Diinstitusi sebagai atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
2. Diinstitusi sebagai atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
3. Diinstitusi sebagai atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
4. Diinstitusi sebagai atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
5. Diinstitusi sebagai atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
6. Diinstitusi sebagai atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
7. Diinstitusi sebagai atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
8. Diinstitusi sebagai atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
9. Diinstitusi sebagai atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
10. Diinstitusi sebagai atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

2. Diinstitusi sebagai atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

Kary  
26/2021  
08





KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrandt No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonos@uin-suska.ac.id

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Un.04/F.VII/PP.00.9/3821/2021

Biasa

Izin Riset

Kepada  
Yth. Kepala Kantor  
Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi Riau  
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas  
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Martilia Sari Puspa  
NIM. : 11775201229  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:  
**"Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan  
Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi"** Untuk itu kami mohon  
kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada  
mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



Hj. Mahyarni, SE, MM  
19700826 199903 2 001

UIN SUSKA RIAU

hak cipta Diindungi Undang-Undang

Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. pengutipan untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



# PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

## DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi  
Telp/Fax.(0760) 561629 Kode Pos 29362 E-Mail : [disdukcapil@kuansing.go.id](mailto:disdukcapil@kuansing.go.id)

TELUK KUANTAN

### SURAT KETERANGAN

Nomor: 045/Disdukpencapil-Sekr/ 125

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi menerangkan

: MARTILIA SARI PUSPA  
: 11775201229  
: ADMINISTRASI NEGARA  
: EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
: UIN SUSKA RIAU  
: S1

na tersebut diatas telah melakukan kegiatan riset/pras riset tentang judul penelitian yaitu "Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi" mulai tanggal 25 Agustus 2021.

Surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya dan untuk dapat dipergunakan

Teluk Kuantan, 07 Oktober 2021

An. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Kuantan Singingi

Sekretaris



ABD. RAZAK  
NIP. 19690828 199412 1 004





# PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA

KOMPLEK PERKANTORAN PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Telepon (0760) 2524242 Fax (0760) 2524242 Kode Pos 29562

Email : dpmptsptk@kuansing.go.id, Website : https://dpmptsptk.kuansing.go.id

TELUK KUANTAN

## REKOMENDASI

Nomor : 272/DPMPTSP-PNP/1.04.02.02/2021

Tentang

### PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi, setelah membaca Surat Rekomendasi dari DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU Nomor:503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/43002 Tanggal 12 AGUSTUS 2021.

Dengan ini memberikan Rekomendasi kepada :

: **MARTILIA SARI PUSPA**  
: 11775201229  
: ADMINISTRASI NEGARA  
: FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU  
: S1  
: PEKANBARU  
: "KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI"  
: **DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

Untuk melakukan Penelitian di :

Dengan ketentuan sebagai berikut :

Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset / pra riset dan pengumpulan data ini.

Pelaksanaan kegiatan riset / pra riset dan pengumpulan data ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Hasil riset / pra riset dan pengumpulan data dilaporkan kepada Bupati Kuantan Singingi melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kuantan Singingi.

Demikian rekomendasi ini diberikan agar digunakan sebagaimana mestinya, dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan riset / pra riset ini, dan terima kasih.

Dikeluarkan di : Teluk Kuantan  
Pada Tanggal : 25 Agustus 2021

Ditandatangani Secara Elektronik oleh :



Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja  
Kabupaten Kuantan Singingi,

**MARDANSYAH S, Sos. MM**  
Pembina Tk. I, IV/b  
NIP 19750806 200012 1 001

Penyampaian Kepada Yth :

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kuantan Singingi di Teluk Kuantan;  
Instansi terkait;  
Arsip.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE).

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Riwayat Hidup

Martilia sari puspa adalah nama penulis ini skripsi ini . Lahir di KOTO TUO 29 MARET 1997 . Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Azrul zaman dan Marlianti , penulis pertama kali masuk pendidikan di SDN OO1 simpang tanah lapang pada tahun 2005 dan tamat 2011 . penulis melanjutkan pendidikan di SMP negeri lkuantan Hilir dan tamat 2014 . Penulis melanjutkan pendidikan ke SMA Negeri 1 Kuantan Hilir dan tamat tahun 2017 dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan kuliah di Universitas Islam negeri SULTAN SYARIF KASIM Riau, Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan ilmu Sosial . Dalam masa Perkuliahan penulis telah melaksanakan Kegiatan praktek kerja lapangan (PKL) di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kuantan singing dan melaksanakan Kuliah Kerja nyata dikecamatan kuantan hilir tepatnya didesa pulau beralo pada bulan Juli – Agustus 2021.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar besarnya atas terselesainya skripsi yang berjudul “ KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA DIDINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUANTAN SINGINGI” Dimana pada tanggal 16 maret 2021 penulis mengikuti ujian seminar proposal dan pada Tanggal 22 november 2021 mengikuti ujian oral comprehensive di Fakultas Ekonomi dan Ilmu sosial dan dinyatakan lulus dan memperoleh gelar Sarjana sosial (S.Sos)